

山 东 省 地 方 标 准

DB37/T 4291—2020

电梯应急处置热线服务规范

Specification for elevator emergency disposal hotline service

地方标准信息服务平台

2020 - 12 - 30 发布

2021 - 01 - 30 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：济南市特种设备检验研究院、青岛市电梯安全应急和监控中心、山东特种设备检验研究院有限公司、山东特检鲁安工程技术服务有限公司、临沂市市场监督管理局、德州市市场监督管理局。

本文件主要起草人：房建斌、李成波、孙景强、李磊、侯常芳、王洪革、刘泉江、李卫卫、张彤、杨乐、王炳新、徐丹、高小晨。

地方标准信息服务平台

电梯应急处置热线服务规范

1 范围

本文件规定了电梯应急处置热线服务的总体要求、工作场所与设备设施、人员、服务内容及质量要求、服务评价与改进。

本文件适用于电梯应急处置热线的运行、管理与服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 33359—2016 质检举报处置热线服务规范

DB37/T 3451—2018 电梯应急处置服务平台建设规范

3 术语和定义

DB37/T 3451—2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电梯应急处置热线 elevator emergency disposal hotline

遇到电梯故障时可直接拨打进行救援的热线电话或呼叫系统。

3.2

电梯应急处置热线服务 elevator emergency disposal hotline service

依托电梯应急处置热线（3.1），采用电话及其他媒介等方式，为服务对象（3.4）提供电梯故障应急处置与回访等活动的集合。

3.3

电梯应急处置热线服务提供者 elevator emergency disposal hotline service provider

提供电梯应急处置热线服务（3.2）的机构或部门。

3.4

服务对象 service objects

向电梯应急处置热线（3.1）请求电梯故障应急处置、咨询信息、反映诉求、提出意见建议的自然人、法人或其他组织。

3.5

一次性接通率 one time connection rate

一次性接通的来电数量与来电总量之比。

4 总体要求

4.1 电梯应急处置热线服务提供者应根据需要设立电梯应急处置服务平台。

4.2 电梯应急处置服务平台的建立应符合 DB37/T 3451 的要求，负责本行政区域内电梯应急救援热线的建设、运行管理等工作。

4.3 电梯应急处置热线应选用“96333”作为电梯应急处置服务号码。

4.4 电梯应急处置热线受理应采取每周 7 天，每天 24 小时工作制。

4.5 电梯应急处置热线应与 110、119、120、12345 等建立协同联动机制。

5 工作场所与设施设备

5.1 电梯应急处置热线服务提供者应具有固定的场所，座席设置的数量、设施设备及软件系统应满足 DB37/T 3451 的要求。

5.2 工作场所应满足实际工作的需要，工作环境应安全、整洁，照明、温湿度等应符合工作要求，并在显著位置设立电梯应急处置热线识别标识。

5.3 坐席设置宜满足以下要求：

- a) 单个座席工作面积不小于 3 m²；
- b) 座席前后有 0.5 m~1 m 的间距。

6 人员

6.1 人员组成

电梯应急处置热线应配备管理人员、电梯应急处置员、数据维护统计分析人员等。人员配置应满足 DB37/T 3451 的要求。

6.2 管理人员

电梯应急处置热线管理人员应符合以下要求：

- a) 掌握电梯的基本知识和乘用常识，熟悉与电梯应急处置热线工作相关的法律法规和政策；
- b) 熟练掌握电梯应急处置热线工作流程及要求；
- c) 具备良好组织协调、沟通交流的能力。

6.3 电梯应急处置员

电梯应急处置员应符合以下要求：

- a) 掌握电梯的基本知识和乘用常识及与电梯应急处置热线工作相关的法律法规和政策等；
- b) 遵守职业道德、职业纪律；
- c) 具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力，具备一定的外语及方言辨识能力，能够使用规定的服务用语（参见附录 A），语速应适中，普通话发音标准；
- d) 熟练使用电梯应急处置平台软件系统，文字录入速度能够达到 60 个/min 以上；
- e) 熟练掌握电梯应急处置热线服务工作流程及相关部门（单位）的工作职能；
- f) 熟练掌握应急救援服务流程及相关救援组织的信息；
- g) 能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求；
- h) 能使用电梯应急救援安全知识解答被困人诉求并进行情绪安抚。

6.4 数据维护统计分析人员

数据维护统计分析人员应符合以下要求：

- a) 掌握电梯的基本知识及与电梯应急处置热线工作相关的法律法规和政策等；

- b) 熟练掌握应急救援服务流程及电梯应急处置平台软件系统;
- c) 具备良好的分析判断能力。

7 服务内容及质量

7.1 概述

7.1.1 电梯应急处置热线服务提供者可根据不同城市的职责范围确定服务受理事项。服务受理事项包括但不限于:

- a) 电梯困人故障处置;
- b) 电梯非困人故障处置;
- c) 咨询,包括但不限于:
 - 1) 对电梯行业有关法律、法规、规章、政策等方面的咨询事项;
 - 2) 对电梯应急处置热线服务提供者及本行业内工作人员在工作作风、工作质量、工作效率等方面的意见、建议或投诉事项。

7.1.2 电梯应急处置热线的服务方式为电话或其他媒介。

7.1.3 电梯应急处置热线应对所有来电和回电实行全程自动录音,录音等记录应至少保存4年。

7.1.4 电梯应急救援热线服务基本流程图参见附录B。

7.2 受理

7.2.1 电话受理不宜设置交互式语音应答菜单,不应出现广告。

7.2.2 电梯应急处置热线电话受理时,10 s之内一次性接通率不低于95%;其他媒介受理时,困人故障处置响应时间不超过3 min。

7.2.3 电梯应急处置员在受理时应先确认应急处置事项类型。

7.2.4 受理事项时,电梯应急处置员:

- a) 应耐心细致并有效引导服务对象表达诉求;
- b) 遇特殊情况应及时上报热线管理人员;
- c) 当被困人员有需要时,在实施救援的同时可协助联系医疗机构或120急救中心实施医疗救治。

7.2.5 电梯应急处置员应准确记录电梯处置工单(参见附录C),工单内容包括但不限于:

- a) 电梯的安装地址、电梯应急救援识别码、故障原因分类(参见附录D)及问题描述;
- b) 被困人员人数、姓名或姓氏、联系方式。

7.3 处置

7.3.1 故障应急处置

7.3.1.1 困人故障处置

7.3.1.1.1 下达指令

下达指令包括。

- a) 一级响应。电梯应急处置员与困人电梯的维保单位联系,将被困电梯的地址、报警人的联系方式等信息告知维保单位,并发出救援指令。
- b) 二级响应。一级响应单位在3 min内未回复或20 min内无法到达现场的,电梯应急处置员立即与就近或区域电梯应急救援站点联系,告知被困电梯的地址、报警人的联系方式,并发出救援指令。

- c) 三级响应。二级响应单位在 3 min 内未回复，电梯应急处置员立即与公共救援机构联系，告知被困电梯的地址、报警人的联系方式，并发出救援指令。

7.3.1.1.2 过程跟踪

电梯应急处置员应与救援人员保持联系，跟踪救援人员的位置直至救援人员到达现场，期间安抚被困人员。

7.3.1.1.3 救援实施

救援人员到达现场后，向电梯应急处置服务平台反馈到场时间，按照规范程序解救被困人员。

7.3.1.1.4 结果确认

7.3.1.1.4.1 救援人员将救援结果反馈电梯应急处置员后，电梯应急处置员致电报警人或困人电梯使用单位确认救援结果，并在应急处置平台中记录。

7.3.1.1.4.2 电梯应急处置员告知电梯使用单位及时消除隐患。同时，电梯应急处置热线服务提供者应将困人故障信息传报给当地特种设备安全监督管理部门。

7.3.1.1.4.3 电梯维保单位确认电梯困人故障原因，在故障受理 24 h 内，应将本次电梯故障原因上传至电梯应急处置服务平台；使用单位在维保单位配合下，在故障处置完成 2 个工作日内，应将故障处置情况及存在的隐患整改情况上传至电梯应急处置服务平台。

7.3.1.2 非困人故障处置

7.3.1.2.1 下达指令

电梯应急处置员将故障电梯的地址、故障情况、报警人联系方式告知维保单位。

7.3.1.2.2 结果确认

7.3.1.2.2.1 维保单位维修人员到达现场，确认故障原因，对故障电梯进行处置后上报电梯应急处置员，电梯应急处置员在应急处置平台中记录。维保单位在故障受理 24 h 内，应将本次电梯故障原因上传至电梯应急处置服务平台。

7.3.1.2.2.2 电梯应急处置员在故障电梯故障排除后，致电报警人、电梯使用单位告之维修结果，请其进行现场确认。

7.3.1.2.2.3 使用单位在维保单位配合下，在故障处置完成 2 个工作日内，应将故障处置情况及存在的隐患整改情况上传至电梯应急处置服务平台。

7.3.1.3 特殊情况处置

特殊情况的处置应按照附录E的规定执行。

7.3.2 咨询处置

7.3.2.1 接到来电咨询后，向服务对象进行直接答复的服务诉求，由电梯应急处置员当场给予答复。

7.3.2.2 答复完毕后，电梯应急处置员应准确记录办理情形及结果。

7.3.2.3 对于不能直接答复的，电梯应急处置员可在征求服务对象意见后，对服务要求进行记录并向有关单位转达，得到回复后应在 5 个工作日内反馈服务对象。

7.4 转交办理

7.4.1 对于不涉及电梯应急处置热线服务职责范围的，应及时告知服务对象，并告知向相关部门反映。

7.4.2 在处置过程中，发现的涉及电梯违法、违规行为，转交县（区）特种设备安全监督管理部门处理。

7.5 回访

7.5.1 电梯应急处置热线服务提供者应定期对服务对象进行回访，了解对电梯维保单位和使用单位等承办部门的办理情况。

7.5.2 电梯应急处置员应在救援实施后的3个工作日内对被困人员进行抽样回访。

7.5.3 回访内容应包括办理过程是否满意、救援过程是否满意、结果是否满意等，并做好回访记录。

7.5.4 回访的方法主要包括：

- a) 电话回访；
- b) 网上调查；
- c) 媒体与第三方机构监督；
- d) 向服务对象发放调查问卷；
- e) 其他。

7.6 数据分析及质量监督

7.6.1 归档

电梯应急处置员应对应急救援服务进行跟踪记录并对已办结救援服务事项在5个工作日之内进行整理、归档，保存时间不少于4年。

7.6.2 数据分析和报告

7.6.2.1 电梯应急处置热线服务提供者应对日常受理的电梯故障等相关信息进行统计、汇总。

7.6.2.2 数据统计与分析应体现周期性变化，并能与历史同期数据进行比对。

7.6.2.3 统计、分析结果应以报告的形式定期向相关部门报送。

7.6.2.4 对服务对象反映较为集中的问题应及时形成专题报告报送相关部门。

7.6.2.5 专题报告内容应针对性强，能发现规律、研判趋势，必要时可提出意见和建议，为相关部门决策服务。

7.6.3 质量监督

7.6.3.1 对电梯维保单位的评价内容包括但不限于：

- a) 困人救援3分钟响应率；
- b) 困人救援30分钟到场率；
- c) 平均困人救援到场时间；
- d) 电梯困人率；
- e) 平均现场救援时间；
- f) 故障原因反馈率；
- g) 上传工单及时率。

7.6.3.2 对电梯使用单位的评价内容包括但不限于：

- a) 电梯困人故障数量；
- b) 电梯困人率（电梯使用单位数量大于20台时）；
- c) 紧急报警装置有效率；
- d) 工单反馈及时率。

8 服务评价与改进

对电梯应急处置热线的评价与改进应符合GB/T 33359—2016中第7章的要求。

地方标准信息服务平台

附录 A

（资料性）

热线服务推荐用语

A.1 乘客来电

A.1.1 推荐用语包括但不限于。

- 您好，这里是 96333，请问有什么可以帮您？
- 先生（女士）请先不要慌张，请问现在电梯内被困几人？请把 96333 标志牌上面的 6 位电梯救援识别码报给我，我们马上安排救援。
- 请您提供一下您被困的具体地址。

A.1.2 如果被困人标识看不清识别码：

- 请问 XX 你被困的电梯是 地址 XX 小区的 XX 电梯（使用单位内部编码）吗？
- 好的，先生（女士），电梯内是相对安全的，请保持冷静，耐心等待。请您远离电梯门，千万不要有扒门等危险自救行为。有什么情况请及时联系 96333。

A.2 安抚乘客

A.2.1 推荐用语包括但不限于。

- 您好，先生（女士），这里是 96333，维保人员现在已经在路上了，请您在电梯内耐心等待，千万不要有扒门等危险自救行为，我们会督促救援人员尽快赶到的。
- 您好，先生（女士）电梯是有通风口的，可以保证正常呼吸需要。
- 电梯制动系统有效，一般不会发生下坠。请您不要紧张，耐心等待救援。

A.2.2 如有老人、小孩、孕妇、病人或出现人员伤亡等特殊群体出现身体不适情况时。

- 您那边现在情况怎么样，拨打 120 了吗？
- 需要我们帮您转接 120 吗？

注：如果没有拨打。

A.3 下达指令

推荐用语包括。

- 您好，这里是 96333，您单位维保的电梯在 XX 地址 XX 小区的 XX 电梯（使用单位内部编码）发生困人事件。请立即派工作人员前去救援。相关具体信息中心将以短信形式发送至您的手机，请注意查收。
- 请你们在到达现场后及时回电 96333 确认。
- 您好，这里是 96333，XX 电梯公司维保的 XX 地址 XX 小区的 XX 电梯（使用单位内部编码）发生困人事件，负责该电梯维保的公司无法及时到达现场，请二级救援站立即派人前去救援。请您在到达现场后及时回电 96333。

A.4 结果确认

推荐用语包括。

- 您好，X 先生（女士），这边是 96333，请问您是不是已经安全出梯了？
- 好的，您安全出电梯我们就放心了，再见。

A.5 咨询

推荐用语包括。

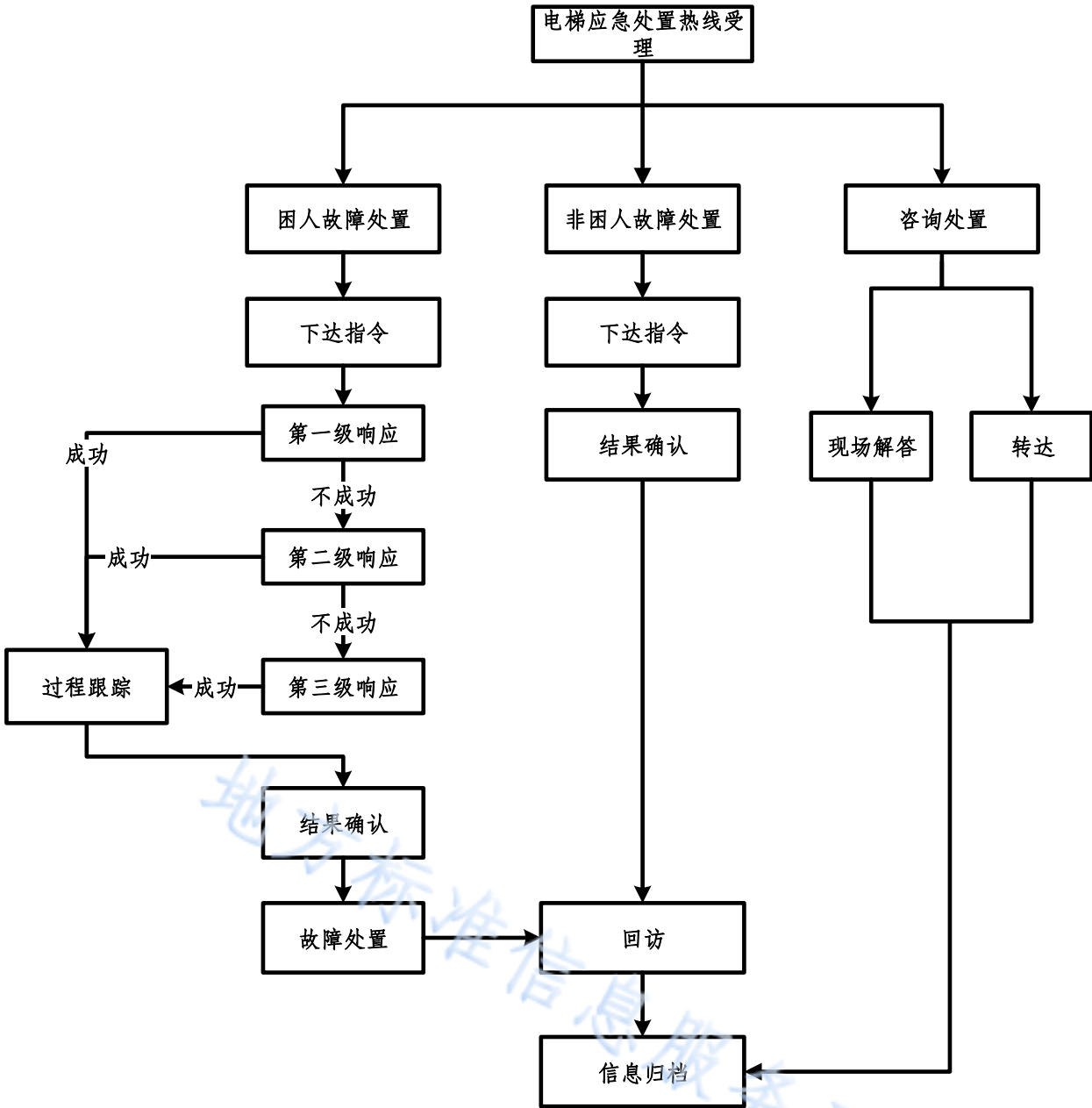
——这个问题我会记录清楚，然后汇报领导，并会尽快给您回复，请您耐心等待。

——感谢您对我们工作的支持与配合，您提出的建议我们会认真研究，持续改进。

地方标准信息服务平台

附录 B
(资料性)
处置流程

电梯应急处置热线受理流程图见图B. 1。



图B. 1 电梯应急处置热线受理流程图

附录 C
(资料性)
工单样式

C.1 困人故障工单

困人故障工单参见表C.1。

表C.1 电梯困人故障处理单

维保单位盖章：工单号码：

受理时间		受理人员	
来电类别	☐ 直接来电 ☐ 119 转办 ☐ 110 转办 ☐ 12345 转办	电梯使用单位	
项目名称		电梯维保单位	
电梯救援识别码		救援完成单位	
故障电梯地址			
电梯事件描述			
拟办意见			
救援单位类型			
救援人员		联系电话	
故障分析			
办理结果			
使用单位故障处置及隐患整改情况	盖章 年 月 日		

C.2 非困人故障工单

表C.2 电梯非困人故障处理单

维保单位盖章：工单号码：

受理时间		受理人员	
来电类别	☐ 直接来电 ☐ 119 转办 ☐ 110 转办 ☐ 12345 转办	电梯使用单位	
项目名称		电梯维保单位	
电梯救援识别码			
故障电梯地址			
电梯故障描述			
维修意见			
维修人员		联系电话	
故障分析			
维修结果			
使用单位故障处置 及隐患整改情况	盖章 年 月 日		

附 录 D
(资料性)
电梯故障原因分类

电梯故障原因分类见表D. 1。

表D. 1 电梯故障原因分类

序号	类型	故障代码	故障分析
1	人为原因	0101	生活垃圾导致开关门受阻，电梯停止运行
		0102	野蛮搬运导致门变形，电梯无法运行
		0103	装修垃圾导致开关门受阻，电梯停止运行
		0104	超载
		0105	阻挡关门时间过长，电梯无法运行
		0106	其他
2	外部原因	0201	电梯在运行过程中出现的停电
		0202	电气部件进水导致的短路故障
		0203	机房温度过高，电气控制系统自动保护
		0204	故障后自动恢复运行
		0205	其他
3	门系统	0301	轿门锁失效
		0302	厅门锁失效
		0303	门机故障
		0304	门刀与滚轮（球）间距调整不良
		0305	安全触板、光幕等防夹人保护装置无效
		0306	主动门与从动门之间的联动失效
		0307	门触点失效
		0308	门挂轮破损
		0309	门导向系统失效
		0310	其他
4	曳引系统	0401	平衡系数不在标准范围内
		0402	曳引轮（轴）严重磨损
		0403	曳引机缺油或油量过多
		0404	传动皮带过松
		0405	钢丝绳卡阻或跳槽
		0406	钢丝绳严重磨损
		0407	其他
5	导向系统	0501	导靴严重磨损
		0502	导轨润滑欠缺
		0503	其他

表 D.1 电梯故障原因分类（续）

序号	类型	故障代码	故障分析
6	轿厢	0601	轿厢壁变形
		0602	照明失效
		0603	紧急报警失效
		0604	其他
7	控制系统	0701	控制主板失效
		0702	电气元器件（接触器、继电器、驱动器件等）失效
		0703	平层感应器失效
		0704	极限开关、急停开关、维修开关等传感器失效
		0705	电气连接不可靠
		0706	编码器失效
		0707	主电源开关失效
		0708	召唤失效
		0709	电梯重启故障
		0710	其他
8	电气系统	0801	变频器失效
		0802	电动机失效
		0803	制动器故障
		0804	主电源断开
		0805	其他
9	安全保护装置	0901	安全回路断开
		0902	消防开关失效
		0903	限速器开关动作
		0904	安全钳开关动作
		0905	缓冲器开关动作
		0906	张紧轮开关动作
		0907	上行超速保护开关动作
		0908	其他

附 录 E
(规范性)
应急处置特殊情况处置规范

E.1 特殊情况类型

特殊情况主要包括：

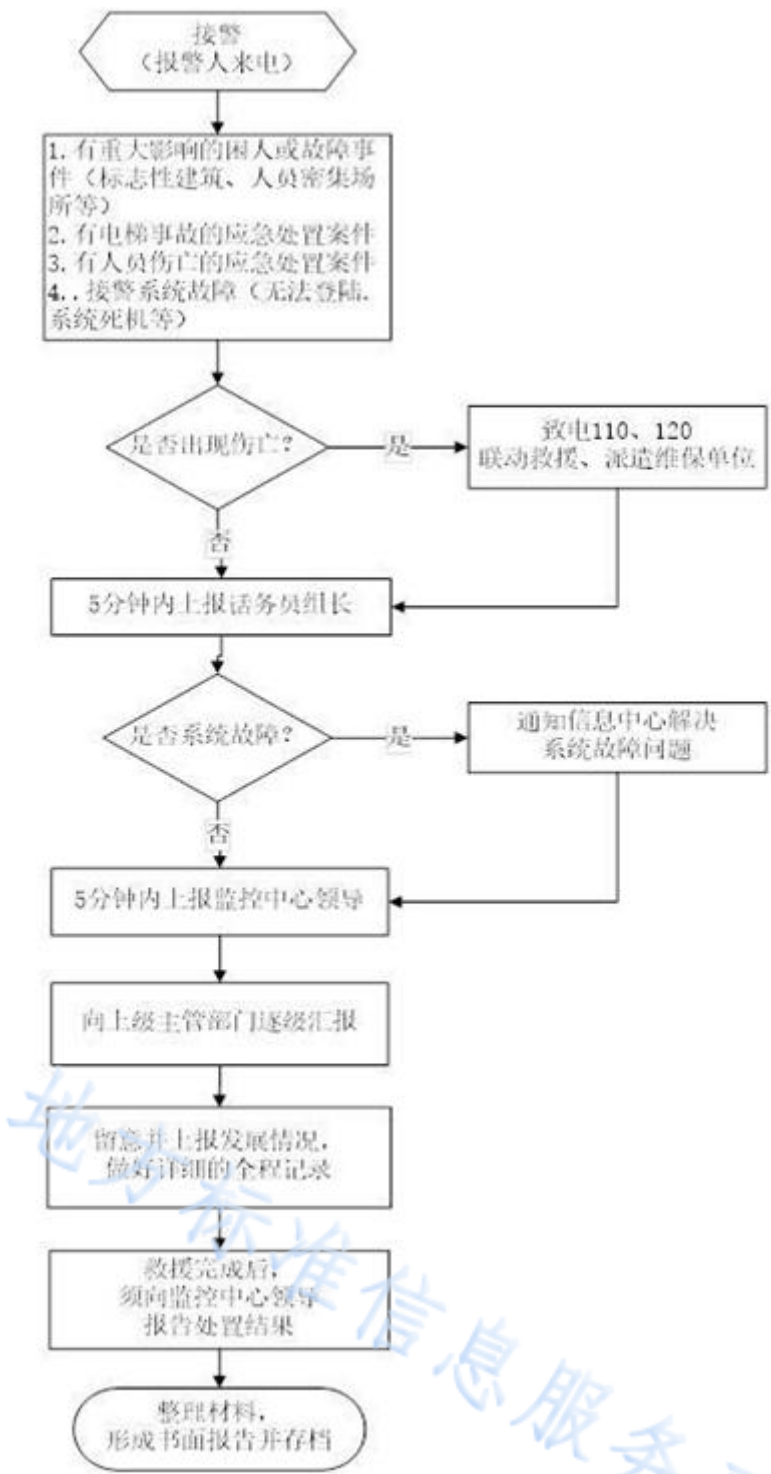
- a) 社会影响重大的困人或故障事件（主要标志性建筑、人员密集场所等）；
- b) 有人员伤亡事故的电梯应急处置案件；
- c) 应急处置平台系统故障（包括无法登陆、系统死机等）；
- d) 电梯困人时救援人员未能在 30 min 内到达现场；
- e) 电梯故障 48 h 内（除特殊情况外）无法维修完成。

E.2 特殊情况分级上报

E.2.1 在遇到特殊情况时，除根据7.3.1.1或7.3.1.2流程执行外，还应根据事件的严重程度逐级上报。

E.2.2 若电梯应急处置平台出现系统故障5 min内无法恢复正常时，应上报应急处置负责人，并通知相关技术部门解决问题，并详细记录解决过程，实时向中心负责人汇报事件最新处理情况。若系统故障1 h内无法修复，应急处置负责人根据情况向上逐级汇报。电梯重大事件（系统故障）分级上报流程见图E.1。

地方标准信息服务平台

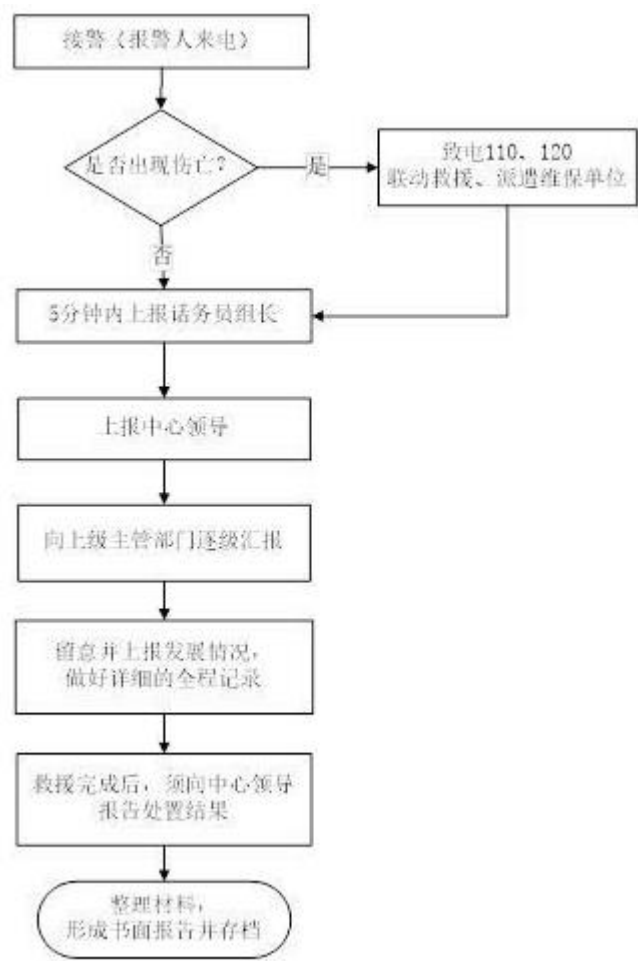


图E.1 电梯重大事件（系统故障）分级上报流程图

E. 2. 3 若电梯困人时救援人员未能在30 min内到达现场、电梯故障48 h内无法维修完成时，应上报给处置负责人，并详细记录，随时向中心负责人报告事件最新处理情况。

E. 2. 4 若发生人员伤亡事故的电梯应急处置案件，除根据7. 3. 1. 1流程执行外，可根据实际情况致电110、120联动救援，同时上报给话务组长和中心负责人，中心负责人根据情况向上逐级汇报。电梯重大事件（人员伤亡事故）分级上报流程见图E. 2。

注：完成重大事件后，需整理事件处置相关资料形成书面报告向应急处置负责人报告。



图E.2 电梯重大事件（人员伤亡事故）分级上报流程图